

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak adalah suatu kewajiban warga negara yang merupakan wujud pengabdian terhadap negara yang timbal baliknya tidak bisa dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak. Peranan pajak sebagai salah satu tulang punggung penerimaan negara sangat penting. Besarnya kontribusi pajak di dalam APBN pun selalu meningkat setiap tahun. Saat ini sekitar 70% APBN di Indonesia dibiayai dari besarnya penerimaan pajak.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (Rapina, *et al.* 2011).

Dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak, pemerintah setiap tahun berusaha memperbaiki sistem administrasi perpajakan. Upaya pemerintah tersebut diwujudkan dengan diterapkannya modernisasi perpajakan sejak dua dekade yang lalu. Modernisasi perpajakan diawali pada

tahun 1983 dengan melakukan perubahan dan pembaharuan terhadap kebijakan perpajakan.

Menurut Fasmi dan Misra (2013) konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Modernisasi perpajakan dapat berupa penyempurnaan kebijakan perpajakan dan memperbaiki sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Pemerintah berupaya memperbaiki sistem administrasi perpajakan dengan menetapkan adanya sistem administrasi perpajakan modern agar pemungutan pajak lebih sempurna dan dapat mengoptimalkan pajak sebagai sumber penerimaan Negara.

Tujuan utama pemerintah melakukan modernisasi perpajakan adalah untuk menerapkan kemandirian Negara dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan mengoptimalkan sumber penerimaan Negara dari bidang perpajakan. Kinerja penerimaan pajak yang dihasilkan oleh Direktorat Jenderal Pajak setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan.

Sejak tahun 2004 dalam relisasi perkembangan pendapatan Negara dan Hibah, rata-rata setiap tahunnya penerimaan perpajakan selalu mengalami peningkatan. Peningkatan penerimaan perpajakan tersebut berkisar 16% dari tahun sebelumnya. Dalam APBN Perubahan (APBN P) tahun 2012 jumlah penerimaan perpajakan ikut menyumbang sebesar Rp 1.016 triliun,

dibandingkan dengan realisasi penerimaan perpajakan tahun 2011 sebesar Rp 873 triliun . Dimana dapat dilihat bahwa penerimaan perpajakan tahun 2012 mengalami peningkatan kurang lebih 16,4% dari jumlah realisasi penerimaan perpajakan tahun 2011. Untuk rencana penerimaan perpajakan tahun 2013 adalah sebesar Rp 1.178 triliun atau mengalami peningkatan 16% dibandingkan dengan realisasi APBN Perubahan (APBN P) tahun 2012. Adapun kinerja penerimaan perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak selama tahun 2004-2013 adalah sebagai berikut:



Sumber: 1. Media Keuangan Vol. VII No. 60/ Agustus 2012  
 2. Annual Report DJP Tahun 2009  
 Dikutip dari Raden Agus Suparman, 2012

**Gambar 1.1**  
**Grafik Kinerja Penerimaan Perpajakan (2004-2013)**

Modernisasi sistem administrasi perpajakan juga dilakukan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan kebijakan perpajakan agar yang sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*. Dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern, didukung dengan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, diharapkan terciptanya prinsip-prinsip *Good Governance* yang berlandaskan transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil.

Menurut Rahayu dan Lingga (2009) program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang semula berdasarkan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai pelayanan berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayer's Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling*.

Dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern, dapat meningkatkan pelayanan perpajakan kepada masyarakat Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi berdampak pula pada meningkatnya jumlah

penerimaan pajak. Sehingga dapat mengoptimalkan jumlah penerimaan APBN guna membantu pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti merasa tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang masalah tersebut, sehingga untuk penelitian kali ini peneliti mengambil judul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) KOTA SURAKARTA”**. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Rapina, *et al* (2011). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Rapina, *et al* (2011) adalah terletak pada objek penelitian. Objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta, sedangkan objek penelitian Rapina, *et al* (2011) adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah modernisasi struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta?
2. Apakah modernisasi prosedur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta?
3. Apakah modernisasi strategi organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta?

4. Apakah modernisasi budaya organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuktikan secara empiris pengaruh modernisasi struktur organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta.
2. Membuktikan secara empiris pengaruh modernisasi prosedur organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta.
3. Membuktikan secara empiris pengaruh modernisasi strategi organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta.
4. Membuktikan secara empiris pengaruh modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta?

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat akademis
  - a. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) Pratama Surakarta.

- b. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu akuntansi perpajakan.
- c. Sebagai referensi bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta

Hasil penelitian ini, dapat memberikan informasi kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak guna mengoptimalkan kinerja dalam memungut pajak sebagai sumber utama penerimaan Negara.

### b. Bagi masyarakat Wajib Pajak

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat Wajib Pajak agar lebih patuh dan disiplin dalam membayar pajak.

## **E. Sistematika Penulisan**

Skripsi ini dibagi menjadi lima bab, dan masing-masing bab terbagi menjadi subbab-subbab yang akan dirinci sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, dalam bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang menggambarkan garis besar pokok pembahasan skripsi secara menyeluruh.

Bab II adalah tinjauan pustaka, dalam bab ini berisi teori-teori yang diperlukan untuk menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas perumusan masalah penelitian, *review* penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta perumusan hipotesis.

Bab III adalah metode penelitian, dalam bab ini berisi tentang metode atau langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian, yaitu meliputi jenis penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, variabel penelitian dan pengukurannya, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data yang digunakan.

Bab IV adalah analisis data dan pembahasan, dalam bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data hasil penelitian, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V adalah penutup, dalam bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian, saran-saran yang dapat dijadikan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya dan keterbatasan penelitian.